

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Profil Singkat PO Haryanto

- a. Nama Perusahaan : PO Haryanto Motor Indonesia
- b. Pemilik : H. Haryanto
- c. Alamat : Jl. Lingkar Ngembal Kulon, Kec. Jati, Kab. Kudus, Jawa Tengah
- d. Kantor Pusat : Jl. Kiai Mojo No. 107 Panungganan Kota Tangerang
- e. No Telepon : (0291) 441888 (Kudus), 0215399887 (Tangerang)

2. Sejarah Berdirinya PO Haryanto Kudus

PO Haryanto merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa khususnya transportasi darat yang terkenal di Kudus dengan rute Jawa menuju Jakarta dan Sekitarnya. PO Haryanto diambil dari nama pemiliknya yaitu Bapak H. Haryanto dan berdiri sejak tahun 2002 di Tangerang yang dimulai dari usaha angkutan darat yang kemudian berkembang menjadi perusahaan otobus pada tahun 2004. Bapak H. Haryanto adalah pria kelahiran Kudus yang mengadu nasib di Tangerang dengan berprofesi menjadi anggota TNI dengan gaji sebesar Rp. 18.000. H. Haryanto bukanlah seorang yang terlahir dari keluarga yang berkecukupan, beliau adalah anak dari seorang buruh tani dan memiliki saudara sebelas orang yang kehidupannya serba kekurangan, oleh karena itu sejak kecil beliau telah dididik untuk mandiri dan bekerja keras untuk mencukupi kehidupannya. Sejak kecil H. Haryanto telah bercita-cita menjadi seorang TNI dan berkat kegigihan serta kerja kerasnya pada tahun 1979 cita-cita tersebut tercapai dan beliau ditugaskan untuk menjadi pengemudi pengangkut alat perang dan bahan konsumsi para anggota TNI. Setelah beberapa tahun menjadi anggota TNI dengan gaji yang kecil beliau memutuskan untuk mencari pekerjaan lain untuk memenuhi kebutuhan keluarganya dengan menjadi supir angkot. Berkat kegigihannya pada tahun 1984 beliau membeli angkutan dan menjadi supir angkot di daerah Tangerang.

Pada tahun 1990an beliau telah mempunyai ratusan angkot kemudian beliau membuka sebuah showroom yang

menjual berbagai merk angkutan darat. Dengan hasil usaha yang dilakukan kemudian pada tahun 2002 beliau berhenti menjadi anggota TNI dan membuka usaha otobus yang bermodal dari pinjaman bank. Pertama kali beliau mempunyai usaha bus tersebut melayani penumpang dengan rute Tangerang-Cikampek. Awal usaha bus yang dijalaninya sangat sepi penumpang, kemudian beliau memutar otak dengan memodifikasi busnya dengan bus eksekutif sehingga pada tahun 2004 beliau menambah rutenya ke Kudus kota kelahirannya dan mendirikan garasi bus di Lingkar Ngembal Jati Kudus. Berkat kegigihan serta kepatuhannya kepada Allah SWT kini usaha H. Haryanto telah sukses dengan ratusan bus, tak hanya itu H. Haryanto juga telah mempunyai Rumah Makan sendiri yang bertempat di Gringsing dan di daerah tol Cikopo.¹

3. Visi dan Misi PO Haryanto

a. Visi

Menjadikan perusahaan angkutan umum PT. Haryanto Motor Indonesia sebagai layanan angkutan yang menghubungkan antar provinsi dengan kualitas prima, handal dan selamat.

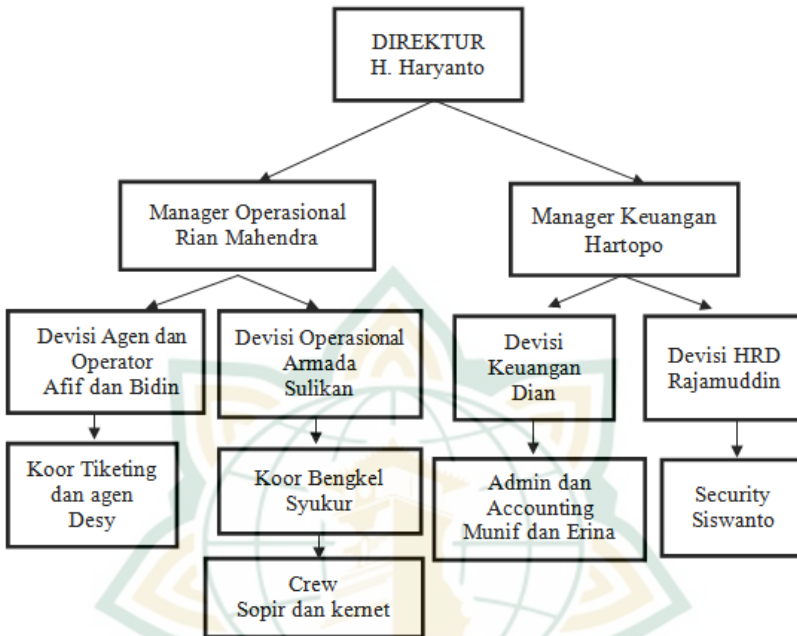
b. Misi

- 1) Memberikan jasa layanan angkutan jalan dengan kualitas terbaik
- 2) Mengutamakan aspek keselamatan dalam segala aspek
- 3) Membangun layanan angkutan yang nyaman, tepat waktu dan kompetitif untuk kepuasan pelanggan

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi mempunyai peran penting dalam suatu perusahaan, karena dengan adanya struktur organisasi maka dapat mempermudah pembagian tugas dan wewenang masing-masing bagian sehingga dapat dipertanggungjawabkan. PO Haryanto menggunakan struktur organisasi lini atau garis, dimana wewenang tertinggi berada ditangan direktur. Hubungan antara atasan dan bawahan bersifat langsung sehingga dapat menciptakan solidaritas yang tinggi antar anggota dan atasan. Berikut adalah struktur organisasi di PO Haryanto Kudus.

¹ Hasil wawancara dengan Ibu Rosdiana sebagai SPV Bagian Umum PO Haryanto pada tanggal 01 November 2020 pukul 10.00 WIB di Garasi PO Haryanto Kudus.



Gambar 4. 1 Stuktur Organisasi

Bedasarkan struktur organisasi yang digambarkan di atas maka setiap bagian mempunyai tugas dan wewenang masing-masing sebagai berikut:

- a. Direktur
 - 1) Memimpin dan bertanggungjawab menjalankan perusahaan serta menentukan dan merumuskan kebijakan dalam perusahaan
 - 2) Mengkoordinasikan setiap divisi dalam perusahaan agar tercipta kerjasama yang baik
 - 3) Menyusun strategi dan pemasaran bisnis untuk memajukan perusahaan
 - 4) Memimpin rapat evaluasi perusahaan
- b. Manajer Operasional
 - 1) Bertanggungjawab atas produktivitas, control kualitas dan keselamatan dalam perusahaan
 - 2) Mengelola dan meningkatkan kinerja pada perusahaan
 - 3) Mengawasi dan membawahi divisi masing-masing

Manajer operasional dibantu oleh beberapa divisi yaitu diantaranya:

- 1) Divisi perlengkapan operasional
Tugas dan wewenang:
Mengelola kebersihan garasi dan perlengkapan didalam armada bus serta membuat jadwal piket kebersihan garasi dan laundry.
 - 2) Divisi agen dan operator, tugas dan wewenang:
Mengatur dan mengkoordinasi bagian tiket dan agen-agen bus, menerima hasil operasional dari agen.
 - 3) Divisi operasional armada, tugas dan wewenang:
Bertanggungjawab terhadap kelayakan armada serta melakukan pengawasan terhadap jumlah penumpang agar crew tidak menaikkan penumpang yang tidak menggunakan tiket bus.
 - 4) Divisi perbengkelan
Tugas dan wewenang:
Melakukan pengecekan armada secara rutin dan memperbaiki kerusakan-kerusakan dalam armada serta memastikan armada dalam keadaan layak jalan.
- c. Manajer Keuangan
- 1) Merencanakan dan menganalisis susunan anggaran perusahaan secara efektif dan efisien
 - 2) Mengontrol pengeluaran dan penggunaan anggaran perusahaan
 - 3) Mengkoordinasikan perencanaan, pelaporan dan pengelolaan data-data keuangan
 - 4) Bertanggungjawab dengan kegiatan keuangan dan menyediakan laporan keuangan perusahaan guna keperluan eksternal maupun internal perusahaan
- Manajer keuangan dibantu oleh beberapa divisi diantaranya:
- a) Divisi gudang, tugas dan wewenang:
Bertanggungjawab terhadap pengadaan barang dan logistic perusahaan.
 - b) Divisi keuangan, tugas dan wewenang:
Mencatat semua biaya, pengeluaran dan pemasukan setiap harinya, mengurus pembayaran pajak armada dan lainnya, menginput semua data-data keuangan dan bertanggungjawab dengan penggajian karyawan.
 - c) Divisi HRD, tugas dan wewenang:
Mengatur segala bentuk kegiatan yang berhubungan dengan karyawan mulai dari perekrutan, seleksi,

- pelatihan dan pengembangan, mutasi dan promosi sampai pemberhentian dan pemutusan hubungan kerja.
- d) Crew bus, tugas dan wewenang:
 Bertanggungjawab atas keselamatan dan kenyamanan penumpang dan melakukan perawatan terhadap armada yang digunakan.

B. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa transportasi PO Haryanto dengan sampel sebanyak 100 responden. Jumlah responden didapatkan dari hasil perhitungan menggunakan rumus Solvin dengan metode pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel secara kebetulan kepada responden yang ditemui saat berada di lokasi penelitian. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dengan memfokuskan pelanggan yang membeli tiket di agen bus PO Haryanto maupun pembelian tiket di garasi PO Haryanto Kudus. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner kembali dengan utuh dan data dapat diolah secara keseluruhan. Karakteristik dari masing-masing responden meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penggunaan layanan. Gambaran umum responden dapat dilihat sebagai berikut sesuai dengan karakteristik masing-masing:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Data yang diperoleh berdasarkan kuesioner yang disebar maka diperoleh hasil yang disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Presentase
Laki-laki	52 responden	52%
Perempuan	48 responden	48%
jumlah	100 responden	100%

Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Berdasarkan hasil analisis di atas responden laki-laki berjumlah 52% atau sebanyak 52 responden dari 100 responden yang ada dan untuk responden perempuan sebanyak 48% atau 48 responden dan 100 responden yang ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa banyaknya penumpang PO Haryanto pada bulan Oktober 2020 lebih didominasi oleh responden laki-laki.

2. Berdasarkan Pekerjaan

Data diperoleh dari pengumpulan kuesioner yang telah disebar dan diperoleh hasil sebagaimana disajikan dalam tabel untuk mempermudah pembaca

Tabel 4. 2 Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Responden	Presentase
PNS	2 responden	2%
Swasta	15 responden	15%
Buruh	48 responden	48%
Pelajar/Mahasiswa	29 responden	29%
lainnya	6 responden	6%
Jumlah	100 responden	100%

Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Klasifikasi berdasarkan pekerjaan atau profesi lebih didominasi oleh para buruh yaitu sebanyak 48% atau 48 responden. Hal ini dikarenakan banyaknya para buruh yang menggunakan jasa transportasi PO Haryanto untuk pulang pergi bekerja. Penumpang selanjutnya didominasi oleh para pelajar/mahasiswa yaitu dengan hasil 29% atau sebanyak 29 responden, hal ini dikarenakan penumpang PO Haryanto sangat diminati oleh para pelajar/mahasiswa untuk berwisata atau untuk kegiatan perkuliahan diluar kota.

3. Berdasarkan Usia

Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan memperoleh hasil yang dalam bentuk tabel dibawah ini untuk mempermudah.

Tabel 4. 3 Usia

Tingkat usia	responden	Presentase
Kurang dari 15 Tahun	0 responden	0%
16-25 Tahun	63 responden	63%
26-35 Tahun	17 responden	17%
36-45 Tahun	14 responden	14%
Lebih dari 45 Tahun	6 responden	6%
Jumlah	100 responden	100%

Sumber : data primer diolah SPSS 25, 2020

Berdasarkan tabel klasifikasi usia di atas, usia responden terbanyak yang menggunakan jasa PO Haryanto yaitu 16-25 Tahun yang sebesar 63% atau 63 responden, kemudian pada usia 26-35 Tahun sebesar 17% atau 17 responden, untuk 36-45 Tahun sebesar 14% atau 14 responden

dan lebih dari 45 Tahun sebanyak 6% atau 6 responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penumpang PO Haryanto didominasi oleh para remaja yang berusia 16-25 Tahun.

4. Berdasarkan Penggunaan Layanan

Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan memperoleh hasil yang dalam bentuk tabel dibawah ini untuk mempermudah.

Tabel 4. 4
Pengunaan Layanan

Frekuensi penggunaan layanan	Responden	Presentase
Tidak Pernah	0	0%
1 kali	22	22%
2 kali	49	49%
Lebih dari 2 kali	29	29%
Jumlah	100 responden	100%

Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden telah menggunakan jasa transportasi PO Haryanto sebanyak 2 kali yaitu 49 responden, sebanyak 29 responden menggunakan jasa transportasi PO Haryanto lebih dari 2 kali dan sebanyak 22 responden menggunakan jasa transportasi PO Haryanto 1 kali. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penumpang PO Haryanto telah menggunakan jasa transportasi lebih dari satu kali.

C. Deskripsi Data Penelitian

Variabel pada penelitian ini meliputi etika bisnis Islam, kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen. Deskripsi variabel pada penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden. Berikut hasil tanggapan responden disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

1. Variabel Etika Bisnis Islam

Tabel 4. 5 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Etika Bisnis Islam

Item	STS	%	TS	%	RG	%	S	%	SS	%
P1	0	0%	1	1%	13	13%	59	59%	27	27%
P2	0	0%	2	2%	7	7%	67	67%	24	24%
P3	0	0%	0	0%	15	15%	54	54%	31	31%
P4	0	0%	0	0%	11	11%	64	64%	25	25%
P5	0	0%	1	1%	13	13%	66	66%	20	20%

Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Pada tabel 4.5 di atas menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai variabel etika bisnis Islam, item 1 menyatakan PO Haryanto memberikan fasilitas untuk menjalankan ibadah dengan berhenti mencari masjid terdekat ketika mendengar suara adzan dan mengingatkan waktu sholat kepada penumpang, responden memberikan jawaban tidak setuju (TS) sebesar 1%, ragu-ragu (RG) sebesar 13%, setuju (S) sebesar 59% dan sangat setuju (SS) sebesar 27%. Maka dapat disimpulkan bahwa PO Haryanto memberikan kemudahan dalam beribadah, sebagai contoh ketika mendengar adzan sholat sopir bus akan berhenti sejenak di masjid terdekat untuk menunaikan sholat. Manajemen PO Haryanto mewajibkan para sopir dan karyawannya untuk selalu menunaikan sholat wajib apabila tidak dilaksanakan maka akan dipotong gaji selama perjalanan tersebut.

Item 2 mengenai PO Haryanto selalu berkata jujur dalam menyampaikan kelebihan dan kekurangan jasa yang diberikan tanpa menutup-nutupi dan tidak melakukan sumpah palsu memperoleh hasil jawaban responden tidak setuju (TS) sebesar 2%, ragu-ragu (RG) sebesar 7%, setuju (S) sebesar 67% dan sangat setuju (SS) sebesar 24%. Maka dapat disimpulkan bahwa PO Haryanto tidak membeda-bedakan status dan golongan para penumpangnya, baik itu muslim non muslim, tua muda, pejabat atau buruh semua dilayani dengan sama.

Item 3 mengenai Karyawan PO Haryanto mengedepankan sikap profesionalisme dengan bekerja secara tekun dan mempunyai etos kerja yang tinggi, memperoleh hasil tidak setuju (TS) sebesar 0%, ragu-ragu (RG) sebesar 15%, setuju (S) sebesar 54% dan sangat setuju sebesar 31%. Maka dapat disimpulkan bahwa PO Haryanto dalam menerapkan konsep kebebasan pada bisnisnya diwujudkan dalam bentuk persaingan yang sehat dengan menjunjung tinggi kepedulian terhadap sesama, terutama orang yang sangat membutuhkan. Hal tersebut akan menjadi nilai positif pada perusahaan PO Haryanto untuk menarik simpati pelanggan dalam bentuk persaingan yang sehat.

Item 4 mengenai PO Haryanto mampu menyampaikan informasi dengan tepat dan benar serta bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan, memperoleh hasil tidak setuju (TS) sebesar 0%, ragu-ragu (RG) sebesar 11%, setuju (S) sebesar 64% dan sangat setuju (SS) sebesar 25%. Maka dapat disimpulkan bahwa karyawan PO Haryanto bekerja dengan sungguh-sungguh dan bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan untuk melayani pelanggan dengan baik.

Item 5 mengenai PO Haryanto selalu tepat waktu dalam melayani pelanggan dan bertanggungjawab dalam melakukan perjanjian maupun kontrak dengan mitra bisnis memperoleh hasil tidak setuju (TS) sebesar 1%, ragu-ragu (RG) sebesar 13%, setuju (S) sebesar 66% dan sangat setuju (SS) 20%. Maka dapat disimpulkan bahwa PO Haryanto selalu menanamkan nilai kejujuran.

2. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4. 6 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

Item	STS	%	TS	%	RG	%	S	%	SS	%
q1	0	0%	8	8%	19	19%	48	48%	25	25%
q2	0	0%	2	2%	15	15%	65	65%	18	18%
q3	0	0%	1	1%	13	13%	66	66%	20	20%
q4	0	0%	1	1%	16	16%	55	55%	28	28%
q5	0	0%	2	2%	19	19%	59	59%	20	20%

Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Pada tabel 4.6 di atas mengenai hasil tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan. Item 1 mengenai fasilitas (tempat duduk, AC, toilet, tempat parkir dll) yang terdapat dalam bus PO Haryanto memberikan kenyamanan kepada penumpang dan penampilan karyawan rapi memperoleh hasil jawaban tidak setuju (TS) sebesar 8%, ragu-ragu (RG) sebesar 19%, setuju (S) sebesar 48% dan sangat setuju (SS) sebesar 25%. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PO Haryanto berupa bukti fisik sudah baik.

Item 2 mengenai keberangkatan bus sesuai dengan jadwal yang diberikan oleh karyawan PO Haryanto dan tepat waktu memperoleh hasil tidak setuju (TS) sebesar 2%, ragu-ragu (RG) sebesar 15%, setuju (S) sebesar 65% dan sangat setuju (SS) sebesar 18%. Maka dapat disimpulkan bahwa karyawan PO Haryanto memberikan pelayanan yang andal.

Item 3 mengenai Karyawan PO Haryanto memberikan pelayanan yang cepat serta memberikan informasi yang jelas terhadap keluhan pelanggan memperoleh hasil tidak setuju (TS) sebesar 1%, ragu-ragu (RG) sebesar 13%, setuju (S) sebesar 66% dan sangat setuju (SS) 20%. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan PO Haryanto sangat tanggap dan cepat.

Item 4 mengenai pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kenyamanan dan rasa aman penumpang dengan bersikap sopan santun dan menjalin komunikasi yang baik memperoleh hasil jawaban tidak setuju (TS) sebesar 1%, ragu-ragu (RG) sebesar 16%, setuju (S) sebesar 55% dan sangat setuju (SS) sebesar 28%. Maka dapat disimpulkan bahwa PO Haryanto telah memberikan jaminan berupa kenyamanan dan rasa aman dengan baik.

Item 5 mengenai PO Haryanto bersikap simpati kepada penumpang dengan memperhatikan keinginan dan kebutuhan penumpang memperoleh hasil tanggapan responden tidak setuju (TS) sebesar 2%, ragu-ragu (RG) sebesar 19%, setuju (S) sebesar 59% dan sangat setuju (SS) sebesar 20%. Maka dapat disimpulkan bahwa PO Haryanto sangat berempati terhadap pelanggannya dan dapat mengetahui keinginan penumpang.

3. Variabel Harga

Tabel 4. 7 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Harga

Item	STS	%	TS	%	RG	%	S	%	SS	%
r1	0	0%	2	2%	26	26%	52	52%	20	20%
r2	0	0%	3	3%	15	15%	67	67%	15	15%
r3	1	1%	3	3%	23	23%	57	57%	16	16%
r4	0	0%	1	1%	16	16%	55	55%	28	28%

Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Pada tabel 4.7 di atas item 1 mengenai harga yang ditawarkan PO Haryanto terjangkau memperoleh hasil tidak setuju (TS) sebesar 2%, ragu-ragu (RG) sebesar 26%, setuju (S) sebesar 52% dan sangat setuju (SS) sebesar 20%. Maka dapat disimpulkan bahwa harga yang ditawarkan PO Haryanto sangat terjangkau dan mampu bersaing dengan perusahaan bus lainnya.

Item 2 mengenai fasilitas dan pelayanan yang diberikan PO Haryanto sesuai dengan harga memperoleh hasil tidak setuju (TS) sebesar 3%, ragu-ragu (RG) sebesar 15%, setuju (S) sebesar 67% dan sangat setuju (SS) sebesar 15%. Maka dapat disimpulkan bahwa harga yang ditetapkan PO Haryanto telah sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang didapatkan oleh penumpang.

Item 3 mengenai harga jasa PO Haryanto sesuai dengan manfaat yang saya rasakan memperoleh hasil jawaban sangat tidak setuju (STS) sebesar 1%, tidak setuju (TS) sebesar 3% atau, ragu-ragu (RG) sebesar 23%, setuju (S) sebesar 57% dan sangat setuju (SS) sebesar 16%. Maka dapat disimpulkan bahwa harga yang ditawarkan PO Haryanto sesuai dengan manfaat yang dirasakan penumpang.

Item 4 mengenai harga yang ditetapkan PO Haryanto bervariasi dan mampu bersaing dengan jasa transportasi lainnya memperoleh hasil tidak setuju (TS) sebesar 1%, ragu ragu (RG) sebesar 16%, setuju (S) sebesar 55% dan sangat setuju (SS) sebesar 28%. Maka dapat disimpulkan bahwa harga yang ditetapkan PO Haryanto mempunyai daya saing dengan perusahaan bus lainnya.

4. Variabel Kepuasan Pelanggan

**Tabel 4. 8 Hasil Distribusi Frekuensi
Variabel Kepuasan Pelanggan**

Item	STS	%	TS	%	RG	%	S	%	SS	%
s1	0	0%	3	3%	14	14%	66	66%	17	17%
s2	1	1%	3	3%	23	23%	57	57%	16	16%
s3	1	1%	2	2%	26	26%	54	54%	17	17%
s4	0	0%	0	0%	18	18%	65	65%	17	17%
s5	1	1%	1	1%	13	13%	59	59%	26	26%

Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Pada tabel 4.8 di atas menunjukkan hasil tanggapan responden variabel kepuasan pelanggan. Item 1 mengenai saya merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan PO Haryanto memperoleh tanggapan tidak setuju (TS) sebesar 3%, ragu-ragu (RG) sebesar 14%, setuju (S) sebesar 66% dan sangat setuju (SS) sebesar 17%. Maka dapat disimpulkan bahwa PO Haryanto memberikan fasilitas yang baik sehingga memberikan kepuasan pada pelanggan.

Item 2 mengenai saya tertarik menggunakan jasa transportasi PO Haryanto karena adanya potongan harga jika memenuhi ketentuan memperoleh tanggapan sangat tidak setuju (STS) sebesar 1%, tidak setuju (TS) sebesar 3%, ragu-ragu (RG) sebesar 23%, setuju (S) sebesar 57% dan sangat setuju (SS) sebesar 16%. Maka dapat disimpulkan bahwa penumpang akan merasa puas jika mendapatkan harga yang relative murah, apalagi terdapat penawaran menarik seperti diskon dan lainnya.

Item 3 mengenai karyawan PO Haryanto melayani penumpang dengan baik dan profesional, memperoleh tanggapan sangat tidak setuju (STS) sebesar 1%, tidak setuju (TS) sebesar 2%, ragu-ragu (RG) sebesar 26%, setuju (S) sebesar 54% dan sangat setuju (SS) sebesar 17%. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PO Haryanto memuaskan.

Item 4 mengenai saya merasa bangga telah menggunakan jasa PO Haryanto karena PO Haryanto merupakan perusahaan otobus yang sudah terkenal di Indonesia, memperoleh tanggapan tidak setuju (TS) sebesar 0%, ragu-ragu (RG) sebesar 18%, setuju (S) sebesar 65% dan sangat setuju (SS) sebesar 17%. Maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan akan

merasa bangga jika menggunakan produk atau jasa yang mempunyai merk ternama.

Item 5 mengenai PO Haryanto memberikan kemudahan dalam bertransaksi saat pembelian tiket memperoleh tanggapan sangat tidak setuju (STS) sebesar 1%, tidak setuju (TS) sebesar 1%, ragu-ragu (RG) sebesar 13%, setuju (S) sebesar 59% dan sangat setuju (SS) sebesar 26%. Maka dapat disimpulkan bahwa PO Haryanto memberikan pelayanan yang mudah dan efisien.

D. Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu data melalui penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini pengujian validitas data menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Data dapat dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel dengan tingkat signifikan 5% (0.05). Hasil dari pengujian instrumen yang digunakan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 9
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i> (r hitung)	r tabel	keterangan
Etika Bisnis Islam (x1)	X1.1	0,665	0,195	Valid
	X1.2	0,682	0,195	Valid
	X1.3	0,656	0,195	Valid
	X1.4	0,693	0,195	Valid
	X1.5	0,630	0,195	Valid
Kualitas Pelayanan (x2)	X2.1	0,667	0,195	Valid
	X2.2	0,571	0,195	Valid
	X2.3	0,676	0,195	Valid
	X2.4	0,706	0,195	Valid
	X2.5	0,631	0,195	Valid

Harga (x3)	X3.1	0,796	0,195	Valid
	X3.2	0,692	0,195	Valid
	X3.3	0,709	0,195	Valid
	X3.4	0,581	0,195	Valid
Kepuasan Pelanggan (y)	Y1	0,693	0,195	Valid
	Y2	0,793	0,195	Valid
	Y3	0,636	0,195	Valid
	Y4	0,608	0,195	Valid
	Y5	0,524	0,195	Valid

Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Berdasarkan tabel di atas masing-masing item instrumen penelitian memperoleh hasil r hitung $>$ r tabel (0,195), maka dapat disimpulkan bahwa semua item instrument penelitian dapat dikatakan valid. Pengujian selanjutnya yaitu uji reliabilitas.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi jawaban dari responden. Uji reliabilitas dapat diketahui menggunakan uji *cronbach Alpha*, berikut hasil uji reliabilitas disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah.

Tabel 4. 10
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	keterangan
Etika Bisnis Islam (x1)	0,683	Reliabel
Kualitas Pelayanan (x2)	0,651	Reliabel
Harga (x3)	0,644	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,659	Reliabel

Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil masing-masing item instrument penelitian menunjukkan *Cronbach Alpa* $>$ 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa semua item instrument dikatakan reliabel dan dapat dijadikan sebagai alat ukur.

2. Uji Prasyarat

Uji ini dilakukan sebagai prasyarat yang dilakukan sebelum melakukan uji hipotesis. Uji ini digunakan untuk memberikan kepastian bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi syarat dan ketepatan sehingga instrumen dapat diuji lebih lanjut. Uji prasyarat pada penelitian ini meliputi:

a. Uji Normalitas

Digunakan untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* dan grafik P-Plot. Model regresi dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai *Asym Sign* > 0,05 dan grafik P-Plot menunjukkan titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan cenderung mengikuti garis diagonal. Hasil analisis uji normalitas dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 4. 11
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.59338012
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.045
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

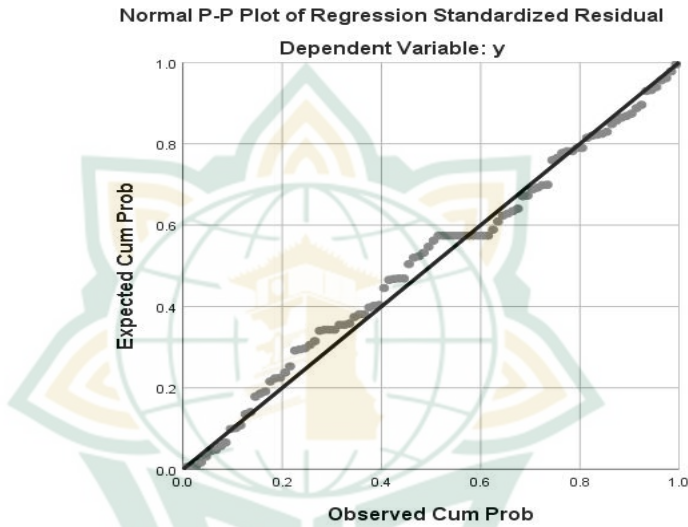
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Berdasarkan hasil tabel 4.11 di atas memperoleh hasil Asym sig sebesar $0,200 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa data penelitian dikatakan berdistribusi normal. Selain itu uji normalitas dapat diketahui melalui metode P-Plot sebagai berikut.

Gambar 4. 2 grafik P-Plot



Sumber: Data primer diolah SPSS 25, 2020

Dari grafik P Plot di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan cenderung mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Untuk menguji ada tidaknya hubungan yang kuat antar variabel independen atau variabel bebas. Penelitian yang baik ditandai dengan tidak adanya korelasi yang kuat antar variabel bebas, jika terjadi korelasi yang kuat maka hubungan antar variabel menjadi terganggu. Uji multikolinearitas bisa diketahui dengan menggunakan VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai toleransi.

Tabel 4. 12
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.525	1.727		2.041	.044		
etika bisnis Islam	.207	.104	.189	1.999	.048	.570	1.756
kualitas pelayanan	.221	.101	.221	2.188	.031	.497	2.011
harga	.475	.115	.411	4.137	.000	.515	1.942

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

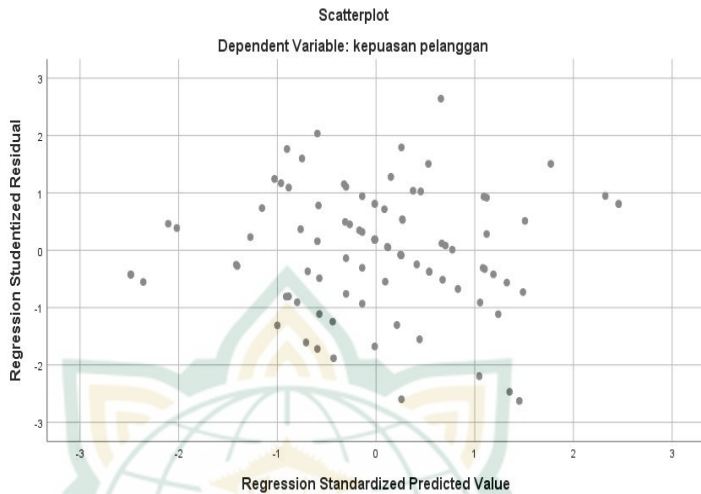
Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai tolerance pada variabel etika bisnis Islam sebesar $0,570 > 0,10$, kualitas pelayanan sebesar $0,497 > 0,10$ dan harga sebesar $0,515 > 0,10$ dan nilai VIF pada variabel etika bisnis Islam sebesar $1,756 < 10,00$, kualitas pelayanan sebesar $2,011 < 10,00$ dan harga sebesar $1,942 < 10,00$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tidak terjadi gejala multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Untuk menguji ada tidaknya kesamaan varians dalam pengamatan. Penelitian yang baik adalah tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Uji statistik yang digunakan yaitu uji *Glejser*.

Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot



Sumber : data primer diolah SPSS 25, 2020

Pada gambar 4.4 di atas terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas dan menyebar di atas serta dibawah angka nol pada sumbu y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan jika jumlah variabel bebas dalam penelitian lebih dari satu. Regresi linear yang baik adalah mempunyai ketepatan dalam memprediksi, konsisten dan memenuhi uji normalitas serta bebas dari gejala uji prasyarat. Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan dari variabel etika bisnis Islam, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Analisis regresi linear berganda dapat dilihat dari persamaan berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Tabel 4. 13
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.525	1.727		2.041	.044
etika bisnis Islam	.207	.104	.189	1.999	.048
kualitas pelayanan	.221	.101	.221	2.188	.031
harga	.475	.115	.411	4.137	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui persamaan regresi linear berganda dengan rumus:

$$Y = 3,525 + 0,207 X_1 + 0,221 X_2 + 0,475 X_3 + e$$

Kesimpulan:

- a. Nilai konstanta (α) sebesar 3,525 yang bermakna jika variabel etika bisnis Islam, kualitas pelayanan dan harga naik atau berpengaruh dalam satu kesatuan maka kepuasan pelanggan akan naik dan bernilai 3,525. Jadi dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen yaitu etika bisnis Islam, kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi di PO Haryanto Kudus sebesar 3,525 dan memiliki arah positif.
- b. Koefisien regresi variabel (X_1) etika bisnis Islam sebesar 0,207 dan bernilai positif yang artinya jika etika bisnis Islam meningkat sebesar satu kesatuan maka kepuasan pelanggan jasa transportasi di PO Haryanto Kudus juga meningkat sebesar 20,7% dan sebaliknya.
- c. Koefisien regresi variabel (X_2) kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,221 yang berarti jika kualitas pelayanan meningkat sebesar satu kesatuan maka kepuasan pelanggan

jasa transportasi di PO Haryanto Kudus juga meningkat sebesar 22,1%.

- d. Koefisien regresi variabel (X3) harga sebesar 0,475 dan bernilai positif yang artinya jika harga meningkat maka kepuasan pelanggan jasa transportasi di PO Haryanto Kudus juga meningkat sebesar 47,5%.
- b. Uji T

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antar variabel secara parsial (individual). Dasar keputusan dalam uji T adalah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat dikatakan ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mendapatkan t_{tabel} menggunakan rumus:

$$t_{tabel} = \alpha/2 ; n-k-1$$

$$t_{tabel} = 0,05/2 ; 100-3-1$$

$$t_{tabel} = 0,025 ; 96$$

$$t_{tabel} = 1,98498$$

Tabel 4. 14
Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.525	1.727		2.041	.044
etika bisnis Islam	.207	.104	.189	1.999	.048
kualitas pelayanan	.221	.101	.221	2.188	.031
harga	.475	.115	.411	4.137	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Berdasarkan pengujian di atas maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Dari tabel di atas hasil pengujian variabel etika bisnis Islam memperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar 1,999 $>$ 1,98498 dan nilai signifikan sebesar 0,048 $<$ 0,05. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai

signifikan lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H1 yang diajukan pada penelitian ini diterima yaitu variabel etika bisnis Islam berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi bus PO. Haryanto Kudus.

- 2) Dari tabel di atas hasil pengujian variabel kualitas pelayanan nilai t hitung sebesar $2,188 > 1,98498$ dan nilai signifikan sebesar $0,031 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H2 pada penelitian ini diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi PO Haryanto Kudus.
 - 3) Dari tabel di atas hasil pengujian variabel harga nilai t hitung sebesar $4,137 > 1,98498$ dan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Maka variabel harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi bus PO Haryanto Kudus dan H3 pada penelitian ini diterima.
- c. Uji F

Untuk menguji ada tidaknya pengaruh secara simultan (bersama) antara variabel etika bisnis Islam, kepuasan pelanggan dan harga terhadap variabel kepuasan pelanggan pada jasa transportasi bus PO Haryanto. Dasar keputusan uji F dapat dilihat apabila f hitung $>$ f tabel. F tabel dapat diketahui melalui rumus:

$$f \text{ tabel} = f (k ; n-k)$$

$$f \text{ tabel} = f (3 ; 100-3)$$

$$f \text{ tabel} = 2,70$$

Tabel 4. 15
Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	264.813	3	88.271	33.714	.000 ^b
Residual	251.347	96	2.618		
Total	516.160	99			
a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan					
b. Predictors: (Constant), harga, etika bisnis Islam, kualitas pelayanan					

Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Pada tabel 4.15 di atas diperoleh hasil f hitung sebesar $33,714 > f$ tabel sebesar 2,70 dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima yaitu etika bisnis Islam, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi PO Haryanto Kudus.

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menguji seberapa besar kemampuan variabel independen (etika bisnis Islam, kualitas pelayanan dan harga) dapat menjelaskan variabel dependen (kepuasan pelanggan) dibanding dengan variabel lainnya. Nilai determinan berkisar antara nol dan satu.

Tabel 4. 16
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716 ^a	.513	.498	1.618
a. Predictors: (Constant), harga, etika bisnis Islam, kualitas pelayanan				
b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan				

Sumber: data primer diolah SPSS 25, 2020

Berdasarkan pengujian koefisien determinasi di atas menunjukkan nilai R Square sebesar 0,513 atau 51,3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan pada jasa transportasi PO Haryanto Kudus mampu dijelaskan oleh variabel etika bisnis Islam, kualitas pelayanan dan harga sebesar 51,3% sedangkan sisanya 48,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dapat diukur.

E. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika bisnis Islam, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi bus PO Haryanto Kudus. Setelah dilakukan analisis data tahap selanjutnya yaitu pembahasan hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Bus di PO Haryanto Kudus

Etika bisnis Islam merupakan tata cara atau aturan dalam berbisnis yang berlandaskan nilai-nilai syariah yang mengedepankan halal dan haram sehingga pelaku bisnis mampu menjauhi segala larangan-Nya dan menciptakan kemaslahatan umat serta tidak merugikan orang lain.² Selain itu etika dalam berbisnis harus selalu menjunjung tinggi nilai kejujuran, toleransi dan kepercayaan sehingga mampu meningkatkan kepuasan tersendiri dibenak pelanggan.³ Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa etika bisnis Islam berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi bus PO Haryanto Kudus, hal ini dapat dilihat pada uji validitas dan reliabilitas pada item kuesioner yang diajukan. Semua item etika bisnis Islam memperoleh hasil r hitung $> r$ tabel (0,1946) dan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ yang menunjukkan semua item pernyataan valid dan reliabel.

Pada uji parsial (uji T) hipotesis pertama yaitu pengaruh etika bisnis Islam terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa transportasi bus PO Haryanto Kudus memperoleh hasil t hitung lebih besar t tabel yaitu sebesar $1,999 < 1,984$ dan nilai signifikan kecil dari 0,05 yaitu sebesar $0,04 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) pada penelitian ini diterima yaitu etika bisnis Islam berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa transportasi bus PO Haryanto Kudus.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Risma Nur Maulidia yang berjudul “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah di Bogor” yang menunjukkan bahwa etika bisnis Islam berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel syariah di Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam yang dijalankan PO Haryanto Kudus sangat baik dan menimbulkan keyakinan serta kepercayaan pelanggan terhadap bisnis yang dijalankan PO Haryanto. Hal ini berarti semakin baik etika bisnis Islam yang dijalankan PO Haryanto

² Zamzam Fakhry dan Aravik Havis, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 16.

³ Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, 158.

maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan pada jasa yang diberikan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Bus di PO Haryanto Kudus

Menurut Kotler kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang berkaitan dengan barang atau jasa yang diwujudkan dengan pemenuhan kebutuhan yang dapat melampaui harapan. Sehingga apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sesuai apa yang diharapkan maka dapat menciptakan kepuasan pelanggan.⁴ Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi bus di PO Haryanto Kudus. Terbukti dari uji validitas dan reliabilitas memperoleh hasil r hitung $>$ r tabel sebesar 0,1946 dan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60 yang menunjukkan bahwa item pernyataan kualitas pelayanan pada kuesioner yang diajukan valid dan reliabel.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan uji t , variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,031 <$ $0,05$ dan nilai t hitung sebesar $2,188 >$ $1,984$ yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi bus PO Haryanto Kudus. Sehingga H_2 yang diajukan pada penelitian ini diterima, hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan menciptakan kepuasan pada pelanggan dan mempunyai keinginan untuk menggunakan jasa bus PO Haryanto.

Penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Riyan Indra Pramana dengan berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Studi Kasus pada Konsumen Bus Pariwisata PO Jaya Indah Semarang” yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dan maksimal akan menciptakan kepuasan di benak pelanggan, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

⁴ Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, 99.

3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Transportasi Bus di PO Haryanto Kudus.

Menurut Kotler dan Amstrong harga adalah sejumlah uang yang dibebankan pada pengguna barang atau jasa yang ditukarkan dengan kepemilikan atau manfaat dari barang atau jasa tersebut.⁵ Harga sering menjadi tolak ukur konsumen untuk melihat perbedaan kualitas, semakin tinggi harga yang ditawarkan maka persepsi konsumen bahwa kualitas suatu barang atau jasa tersebut sangat baik dan memuaskan begitupun sebaliknya.⁶ Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi bus di PO Haryanto Kudus. hal ini dilihat dari hasil pengujian validitas dan reliabilitas terhadap item pernyataan kuesioner yang diajukan oleh peneliti dengan hasil r hitung $> r$ tabel sebesar 0,1946 dan nilai *Cronbach Alpa* $> 0,60$ yang berarti bahwa semua item pernyataan harga valid dan reliabel.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan uji t , variabel harga memperoleh nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $4,137 > 1,984$. Sehingga hipotesis ketiga (H3) yang diajukan pada penelitian ini diterima yaitu harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi bus PO Haryanto Kudus. Hal ini membuktikan bahwa keterjangkauan harga dan kemudahan bertransaksi sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ade Syarif Maulana yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI” yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan. Harga merupakan salah satu faktor pendorong dari kepuasan pelanggan, semakin rendah harga yang ditetapkan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Namun biasanya harga yang rendah bukan menjadi jaminan kualitas yang baik. Penetapan harga pada jasa bus PO Haryanto sangat terjangkau sesuai dengan fasilitas yang didapatkan sehingga mampu meningkatkan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya, bahkan pelanggan rela mengeluarkan uang lebih untuk menikmati fasilitas yang diberikan PO Haryanto.

⁵ Tati Handayani dan Muhammad Fathoni Anwar, *Manajemen Pemasaran Islam* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 115.

⁶ Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, 44.

Selanjutnya pada pengujian regresi linear berganda dengan menggunakan nilai beta pada *Unstandardized Coefficients* memperoleh hasil masing-masing variabel yaitu nilai koefisien variabel etika bisnis Islam sebesar 0,153, nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,238 dan nilai koefisien variabel harga sebesar 0,505 yang masing-masing variabel independen bernilai positif sehingga diperoleh persamaan rumus regresi linear berganda $Y=3,525+0,207+0,221+0,475+e$.

Dari hasil pengujian uji F yang ditunjukkan pada perhitungan anova atau *f-test* memperoleh hasil $33,714 > 2,70$ dan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$ yang artinya ketiga variabel independen (etika bisnis Islam, kualitas pelayanan dan harga) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi PO Haryanto Kudus. Kemudian dari hasil pengujian koefisien determinasi pada penelitian ini memperoleh hasil *R Square* sebesar 0,513 atau 51,3% yang artinya variabel etika bisnis Islam, kualitas layanan dan harga hanya mampu menjelaskan kepuasan pelanggan jasa transportasi PO Haryanto sebesar 51,3% yang sisanya sebesar 48,7% dipengaruhi atau dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel pada penelitian ini.